

**PENGARUH FITUR LAYANAN, KUALITAS SISTEM,
DAN *USABILITY* TERHADAP KEPUASAN
PENGUNAAN APLIKASI KOPERASI *MOBILE*
(STUDI KASUS PADA KOPERASI DANA MUKTI
SINGARAJA)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program

Sarjana Akuntansi

Oleh

I Made Agus Dwi Candra Santika

NIM 1817051253

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2025**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA AKUNTANSI**



Dr. Lucy Sri Musmini, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 197105101999032001

Nyoman Suadnyana Pasek, SE., M.Si.
NIP 198306082023211012

Skripsi oleh I Made Agus Dwi Candra Santika

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 28 Juli 2025

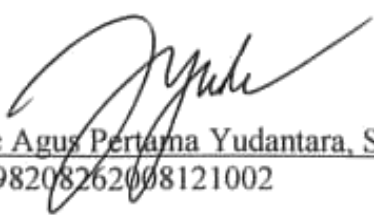
Dewan Penguji,


Dr. Lucy Sri Musmini, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 197105101999032001

(Ketua)


Nyoman Suadnyana Pasek, SE., M.Si.
NIP 198306082023211012

(Anggota)


I Gede Agus Pertama Yudiantara, S.E., M.SA.
NIP 198208262008121002

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai Gelar Sarjana Ekonomi

Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 28 Juli 2015

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001



Sunitha Devi, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 198902272018032001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “ Pengaruh Fitur Layanan, Kualitas Sistem, Dan *Usability* Terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi Koperasi *Mobile* (Studi Kasus Pada Koperasi Dana Mukti Singaraja)” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, Senin 25 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



I Made Agus Dwi Candra Santika

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Financial Stability* dan *Tax Avoidance* terhadap *Fraudulent Financial Reporting* di Perusahaan Sektor Industri Dasar dan Kimia Yang Terdaftar di BEI Periode 2019-2023”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu berkat bimbingan, arahan, serta dukungan dalam bentuk moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha
3. Bapak Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Ibu Sunita Devi, S.E., M.Si., Ak. selaku Kepala Program Studi S1 Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ibu Dr. Lucy Sri Musmini, SE., M.Si., Ak.. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Nyoman Suadnyana Pasek, SE., M.Si. selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak I Gede Agus Pertama Yudiantara, S.E., M.SA. selaku penelaah yang telah memberikan segala masukan-masukan kepada penulis untuk dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha atas segala didikan, bimbingan, wawasan, serta

pengetahuan dan juga nilai yang telah diberikan kepada penulis selama mengikuti masa perkuliahan.

9. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi yang selalu memberikan bantuan dan partisipasinya bagi penulis selama menjalani kuliah hingga selesainya skripsi ini.
10. Secara khusus penulis berterimakasih kepada kedua orang tua penulis, yang telah memberikan banyak semangat, dorongan, baik secara moril maupun materi dan doa restu agar penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan lancar. Keberadaan mereka merupakan kata kunci dan semangat, sehingga penulis dapat menyelesaikan kripsi ini.
11. Saudara dan sahabat tersayang yang bersedia selalu membantu dan saling memberi motivasi serta semangat hingga skripsi ini selesai dikerjakan.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang mungkin terlupakan dan tidak sempat penulis sebutkan satu persatu dalam tulisan ini. Atas segala bantuan dan dukungan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan studi pada program sarjana ini. Semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa memberikan karunia atas budi baik dari semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Akhir kata, semoga kehadiran skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 28 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	ii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Pembatasan Masalah	11
1.4 Rumusan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian	14
1.6 Manfaat Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	20
2.1 Deskripsi Teori.....	20
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	33
2.3 Kerangka Berpikir.....	37
2.4 Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	48
3.2 Desain Penelitian.....	49
3.3 Variabel / Objek Penelitian	51
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	52
3.5 Populasi Dan Sampel / Subjek Penelitian	54

3.6 Jenis dan Sumber Data	55
3.6.1 Jenis Data	55
3.6.2 Sumber Data.....	56
3.7 Metode Pengumpulan Data	57
3.8 Uji Kualitas Data.....	58
3.8.1 Uji Validitas	59
3.8.2 Uji Reliabilitas	59
3.9 Metode dan Teknik Analisis Data.....	60
3.9.1 Uji Asumsi Klasik.....	60
3.9.3 Analisis Regresi linier Berganda.....	63
3.9.4 Analisis Determinasi	64
3.9.5 Uji Hipotesis (Analisis Uji T-Test).....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
4.1 Hasil Penelitian	66
4.1.1 Deskriptif Statistik	66
4.1.2 Uji Validitas	69
4.1.3 Uji Reliabilitas	70
4.2 Pengujian Asumsi	71
4.2.1 Uji Normalitas Data	71
4.2.2 Uji <i>Multikolonieritas</i>	72
4.2.3 Uji <i>Heterokedastisitas</i>	73
4.3 Hasil Penelitian	75
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	75
4.3.2 Analisis Determinasi	78

4.3.3 Analisis Uji F-Test	79
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	80
4.4.1 Pengaruh Fitur Layanan (X_1) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	80
4.4.2 Pengaruh Kualitas Sistem (X_2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	82
4.4.3 .Pengaruh <i>Usability</i> (X_3) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	83
4.4.4 Pengaruh Fitur Layanan (X_1), Kualitas Sistem (X_2) dan <i>Usability</i> (X_3) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	85
4.5 Implikasi	86
BAB V PENUTUP	89
5.1 Rangkuman Penelitian	89
5.2 Simpulan	90
5.3 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	93



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	34
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	53
Tabel 4. 1 Statistik Deskriptif	66
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas Data.....	71
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolonieritas	72
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Regresi.....	73
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Determinasi	76
Tabel 4. 8 Hasil Uji T.....	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	38
Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian	50
Gambar 4. 1 Grafik <i>Scatterlot</i>	74

